緒言

本人任職申訴專員至今已踏入第十年，正宜反思和論述一些涉及公眾利益和值得關注的課題。

公開資料

政府當局在一九九五年訂立《公開資料守則》，作為各政府部門的行政指引，致力以更公開和更具透明度的方式施政。守則的目標是：除非基於公眾、私人或商業利益而有合理理由不公開資料，否則各政府部門應盡量為市民提供所需資料。雖然本署接到關於守則的投訴不算很多（二零零七／零八年度有15宗），但有些個案明顯地反映出部門對守則存在誤解，甚至全然不理解。

一些政府部門在拒絕提供市民要求的資料時，不但沒有説明理由，甚或提出守則內沒有的理據。在其中一兩宗個案，部門的公開資料主任竟對守則的條文全無認識。

《公開資料守則》主要是為防止政府部門違背政策，不向市民大眾公開政府管有的資料。因此，所有部門必須熟悉守則的條文。本署已向政府當局指出，有些公務員對守則毫不明白，或只是一知半解。本人亦已敦促當局加強公務員對守則的了解，並為他們提供更全面的培訓。

矛盾的政策

政府當局已立法規管非應邀電子訊息，以管制透過電話、傳真或電郵濫發的「垃圾」訊息，本人對此深表認同。然而，當局對經郵遞發出的「垃圾」郵件卻沒有類似的規管。「香港郵政通函郵寄服務」更大量派遞沒有註明收件人姓名地址的通函郵件（大部分是商業宣傳品），令許多市民不勝其擾。這宗事例顯示了當局的政策措施自相矛盾，令人費解。因此，本人促請政府當局詳細審研。

緒言

缺乏監察機制

本署在調查一宗新界區非法殮葬的個案時，發現政府訂有政策，准許在某個日期前非法建造的墳墓繼續存在，並可修葺或重建。然而，由於政府當年沒有視察及登記該類墳墓，現在便難以確定某座墳墓是非法新建，還是經修葺或重建的已獲准許的舊墳。

這宗個案顯示，政府當局必須訂立適當機制，監察政策的推行，而且應汲取經驗，堵塞這類漏洞。

缺乏協調

在二零零五／零六年度的年報中，本人曾詳細評論某些政府部門在採取執法行動（例如街道管理或減輕環境滋擾問題）時缺乏協調。造成這種情況的因素不一而足，諸如缺乏相關法例或權力、政策未能配合，或者相關部門之間欠缺團隊精神。情況在過去數年仍未有重大改善。故此，本人於二零零七年七月及十一月主動展開兩項直接調查，分別審研政府部門如何處理滲水投訴及街道管理等長期存在的問題，包括繁忙街道上眾多的促銷推廣活動。

本人始終認為，政府部門必須從較宏觀的角度看一些跨部門的問題。無論問題涉及多少個部門，在市民大眾眼中，總歸是同一個政府，屬於同一個整體。部門間的推搪行為，只會予人一個推卸責任的印象，最終打擊政府的威信。

服務質素與資源問題

政府部門有時由於人手不足，在某些主要服務方面（例如熱線電話查詢服務）未能滿足市民的需求。本人當然明白政府應該節約，尤其是在財政緊絀的時候；然而，當局絕不應忽視或低估為這些前線客戶服務提供支援的重要性。在此，且讓我引述英國國會及衛生服務申訴專員Ann Abraham女士的評論：「所有公營機構都要而且應該慎用公帑，但絕不能以資源所限作為服務不佳或行政拙劣的藉口。」

緒言

個案須有表面證據

有時，投訴人對於本人拒絕受理其個案的決定感到不滿。本人所持的理由很簡單：就是我們首先必須確定其個案可有表面證據，值得調查。投訴人必須提供基本資料，例如所涉機構及感到受屈的事件，以及事發時間和有關人士等詳情。假如投訴人不願提供資料或提供的資料不足，則本人亦愛莫能助。我們不會單憑空泛或毫無根據的指控，便任意責難所涉部門或機構，因為這絕非本署的職能或處事方式。

職權範圍檢討

本人已完成申訴專員職權範圍的檢討，並提出多項建議。檢討的第一部分已於二零零六年十一月提交政府當局審議。本人在這部分重新研究把公營機構納入職權範圍內的準則，並建議加入一些機構。本人亦反覆審研某些限制申訴專員調查權力的條文的立法原意。政府目前仍在研究這些建議，以及諮詢相關機構和立法會。

檢討報告的第二部分亦已於二零零七年十一月提交政府當局。這部分主要探討世界各地申訴專員制度的發展，以及若採納這些發展方向對香港申訴專員制度可能帶來的影響。

希望這次檢討能夠承先啟後，為未來可能出現的改變做好準備，讓將來的申訴專員更加全面和有效地發揮職能。